

ABSTRAKSI

JUDUL : PERAN PUBLIC RELATIONS GRAND CANDI HOTEL SEMARANG DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF DI HADAPAN STAKEHOLDERS

NAMA : DIMAS HERDY UTOMO

NIM : D0C 005 031

Kemajuan setiap perusahaan sangat bergantung pada bagaimana cara menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra positif di mata khalayak luas. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa seperti perhotelan, komunikasi dengan seluruh stakeholders sangatlah perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya. Terkait dengan proses komunikasi atas pelayanan yang diberikan dalam setiap transaksi yang ada harus dikerjakan dengan berhati-hati dan melalui proses pemikiran yang kompleks dalam mencakup keseluruhan aspek. Persepsi positif stakeholders merupakan hasil evaluasi (respon konsumen) terhadap keseluruhan pelayanan yang dirasakan sebelum dan sesudah mendapatkan servis dari Hotel.

Humas harus mampu menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak. Sebab, Humas merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi tersebut (Scott M. Cutlip, 2006:6)

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi maka timbul pertanyaan bagaimana Peran Public Relations (Humas) Grand Candi Hotel Semarang Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Hadapan Stakeholders yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Peran Public Relations Grand Candi Hotel Semarang Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Hadapan Stakeholders. Sumber informasi diperoleh melalui wawancara mendalam dengan menggunakan Interview Guide dengan narasumber yang kompeten dalam penelitian ini.

Dari wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan Public Relations Manager Grand Candi Hotel Semarang diperoleh hasil bahwa divisi Public Relations Grand Candi Hotel Semarang yang secara struktural berada di dalam Departemen Sales and Marketing merupakan ujung tombak perusahaan dalam hal komunikasi kepada stakeholdersnya. Yaitu, kepada media, pelanggan, dan seluruh publik dari hotel. Kegiatan ke-luar maupun ke-dalam yang berhubungan untuk mempertahankan citra positif terus menerus dilakukan. Aktifitas seperti Press tour, Press clipping, Press release, Media gathering, Open House, ditata dan dikelola sedemikian rupa oleh Public Relations Grand Candi Hotel. Termasuk juga hubungannya kepada khalayak luar (pelanggan), Public Relations Grand Candi Hotel memiliki akses penuh terhadap hubungan tersebut. Penanganan komplain secara langsung, aktifitas Community dan Customer Relations dilaksanakan dengan program-program yang nyata dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa program-program yang dibuat oleh divisi Public Relations Grand Candi Hotel sebagai perangkat utama komunikasi yang mewakili perusahaan sangat bermanfaat sebagai penunjang utama tugas Humas yakni mempertahankan Citra positif dihadapan keseluruhan stakeholders yang dihadapi. Dengan tetap melakukan komunikasi dua arah yang terjalin dengan baik, ditambah dengan mendapatkan dukungan penuh dari manajemen Hotel, serta keleluasaan penuh yang diberikan dalam berkreatifitas untuk menjalankan tugas-tugasnya maka pada nantinya dapat membantu mewujudkan tujuan umum perusahaan.

Semarang, Desember 2009
Dosen Pembimbing

Much Yulianto S.sos, M.Si
NIP. 132 233 907